

ภาคผนวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่า และความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัย โดยผู้วิจัยจะขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดกรุณาตอบแบบสอบถามที่ตรงกับความเป็นจริงและความพึงพอใจของท่าน ข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ และมีคุณค่าอย่างสูงยิ่งต่อการวิจัยในครั้งนี้ คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณาอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

2. แบบสอบถามฉบับนี้จะแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

2.1 ปึงจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

2.2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การแข่งขัน ของผู้ให้บริการ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 20 ข้อ

2.3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่า ของผู้ให้บริการ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 45 ข้อ

2.4 ความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 15 ข้อ

(นางสาว อชิณี สระอุพันธ์)

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรปริญญาการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อความหรือเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าคำถามหรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้ตามสภาพที่เป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- () 1. ชาย
() 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 20 ปี
() 2. 20-30 ปี
() 3. 31-40 ปี
() 4. 40-50 ปี
() 5. สูงกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษา
() 2. มัธยมศึกษา/สูงกว่ามัธยมศึกษา
() 3. อนุปริญญา/เทียบเท่า
() 4. ปริญญาตรี
() 5. สูงกว่าปริญญาตรี
() 6. อื่น ๆ ระบุ.....

4. อาชีพ

- () 1. นักเรียน / นักศึกษา
() 2. แม่บ้าน
() 3. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
() 4. รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() 5. รับจ้าง พนักงานบริษัท / ห้างร้าน
() 6. อื่น ๆ ระบุ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การแข่งขัน ประกอบด้วย กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้าน
ต้นทุน กลยุทธ์การสร้าง ความแตกต่าง กลยุทธ์กลุ่มเป้าหมาย กลยุทธ์การตอบสนอง โดย
รวดเร็ว ของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในตาราง ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน มาก ที่สุด ขอให้ท่าน
เลือกเพียงช่องเดียวเท่านั้นในแต่ละข้อ โดยแต่ละข้อจะมีเกณฑ์ ดังนี้

มากที่สุด หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

มาก หมายถึง พึงพอใจมาก

ปานกลาง หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

น้อย หมายถึง พึงพอใจน้อย

น้อยที่สุด หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

กลยุทธ์การแข่งขัน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน					
1. ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเข้ารับการรักษาที่ โรงพยาบาลมีความเหมาะสม					
2. ค่าบริการทางการแพทย์ ค่าตรวจ ค่าวิเคราะห์โรค ที่ โรงพยาบาลเรียกเก็บมีความเหมาะสม					
3. ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับค่ายาและบริการอื่นๆ มี ความเหมาะสม					
4. อัตราค่าบริการทางการแพทย์ ค่าตรวจ ค่าวิเคราะห์โรค มีความเหมาะสมกับคุณภาพมากกว่าสถานพยาบาลอื่น					
5. ค่าใช้จ่ายในการรักษามีความเหมาะสมกับคุณภาพ มากกว่าสถานพยาบาลอื่น					
กลยุทธ์การสร้าง ความแตกต่าง					
1. การออกหน่วยตรวจเยี่ยมผู้ป่วยเบาหวาน ที่บ้าน					
2. การจัดกิจกรรมบริหารร่างกายในระหว่างการรอตรวจ มีความเหมาะสม					

กลยุทธ์การแข่งขัน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. จัดกิจกรรมการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ โดยเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล อสม ร่วมเยี่ยมบ้าน					
4. การจัดกิจกรรมลดความเครียดในระหว่างการรอตรวจ เช่น การร้องเพลง การเล่าเรื่องขำขัน เป็นต้น					
5. โครงการร่วมกันสร้างภาวะสุขภาพ จัดกิจกรรมแข่งขันการออกกำลังกาย เช่น โยคะ ว่ายน้ำคัตตัน เป็นต้น					
กลยุทธ์กลุ่มเป้าหมาย					
1. แพทย์เฉพาะทางมีความเชี่ยวชาญในการรักษามากกว่าสถานพยาบาลอื่น					
2. การตรวจ รักษาแบบแพทย์แผนไทย					
3. การบริการคลินิกไร้พุง					
4. บริการด้านทันตกรรม (ทำฟัน)					
5. การให้บริการคลินิกนอกเวลา					
กลยุทธ์การตอบสนองโดยรวดเร็ว					
1. ความรวดเร็วของการให้บริการของห้องบัตร					
2. ความรวดเร็วในการส่งผู้ป่วยไปรับบริการตามจุดต่างๆ เช่น ห้องบัตร ห้องตรวจโรค ห้องยา เป็นต้น					
3. ความรวดเร็วของการให้บริการของห้องตรวจโรค					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
5. ความรวดเร็วของการให้บริการของห้องจ่ายยา					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับกิจกรรมภายในห้องโถงคุณค่า ของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเมืองสรวง
จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในตารางที่ตรงกับพึงพอใจของท่าน มาก ที่สุด ขอให้ท่านเลือก
เพียงช่องเดียวเท่านั้นในแต่ละข้อ โดยแต่ละข้อจะมีเกณฑ์ ดังนี้

มากที่สุด หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

มาก หมายถึง พึงพอใจมาก

ปานกลาง หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

น้อย หมายถึง พึงพอใจน้อย

น้อยที่สุด หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

กิจกรรมภายในห้องโถงคุณค่า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านปัจจัยนำเข้า					
1. การซักประวัติผู้ป่วย					
2. การคัดกรองและการจำแนกผู้ป่วย					
3. การประเมินสภาพการสังเกตและการตรวจวัดผู้ป่วย					
4. เจ้าหน้าที่ให้การบริการตามเวลาที่สัญญาไว้					
5. การชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล					
ด้านการปฏิบัติการ					
1. การให้บริการตรวจรักษาและให้คำแนะนำของแพทย์ มีความเหมาะสม					
2. ความเหมาะสมของการให้บริการ เช่น การให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ และการฝึกทักษะที่จำเป็นในการดูแลสุขภาพตนเองให้แก่ผู้ป่วยและญาติ					
3. การใช้เครื่องมือ/การวินิจฉัย เหมาะสม					
4. กระบวนการจ่ายยารับประทานและฉีดยา ตรงตามเวลา และมีความเหมาะสม					
5. การแก้ปัญหาสุขภาพขั้นพื้นฐาน เช่น การปฏิบัติการพยาบาลเพื่อบรรเทาความเจ็บปวด					

กิจกรรมภายในห้องโถ่คุณค่า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านปัจจัยนำออก					
1. การรับคำแนะนำ การปฏิบัติตนตามการรักษาหรือรับใบนัดตรวจครั้งต่อไป					
2. การจ่ายเงินสดหรือแจ้งสิทธิ์การรักษากับเจ้าหน้าที่ที่แผนกการเงิน					
3. ขั้นตอนในการรักษา/ส่งต่อในแต่ละแผนกมีความเหมาะสม					
4. การรับคำแนะนำการใช้ยาจากเภสัชกร					
5. กิจกรรมการให้บริการขณะที่รอตรวจมีความเหมาะสม					
ด้านการตลาดและการขาย					
1. มีการจัดรายการร่วมดูแลสุขภาพทางรายการวิทยุ					
2. กิจกรรมการบรรยายวิชาการ การอบรมให้ความรู้ การดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการ					
3. ประชาสัมพันธ์ทางเอกสารความรู้ จากแผ่นพับหรือโปสเตอร์ที่ติดไว้					
4. การออกหน่วยจัดกิจกรรม เช่น กิจกรรมวันเด็ก เป็นต้น					
5. การออกหน่วยปฐมพยาบาลเคลื่อนที่					
ด้านการบริการ					
1. เจ้าหน้าที่แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการชัดเจน					
2. การตอบข้อสงสัยแก่ท่าน และญาติด้วยความเต็มใจ					
3. การพูดจา กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่					
4. อธิยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่พยาบาล และแพทย์					
5. ความเหมาะสมของเวลาที่ใช้ในการรอตรวจจากแพทย์					
ด้านการจัดหา					
1. ความมีคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา					
2. ความมีคุณภาพของเวชภัณฑ์ที่ใช้ในการรักษา					

กิจกรรมภายในห้องโถงคุณค่า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ความทันสมัยของอุปกรณ์ทางการแพทย์					
4. ความมีคุณภาพของวัสดุสิ้นเปลือง เช่น เข็มฉีดยา สำลี เป็นต้น					
5. การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ					
ด้านการพัฒนาด้านเทคโนโลยี					
1. มีฐานข้อมูลออนไลน์					
2. มีเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัยและมีมาตรฐาน เช่น เครื่อง X-ray เครื่องอัลตราซาวด์ เป็นต้น					
3. บริการระบบสนับสนุนบริการสุขภาพทางอินเทอร์เน็ต					
4. มีโทรทัศน์เพื่อให้สุศึกษาเกี่ยวกับความรู้เรื่องโรคต่างๆ ให้แก่ผู้ป่วยและญาติ					
5. ระบบบริการรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์					
ด้านการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์					
1. ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์					
2. ทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล					
3. ท่านมั่นใจว่าการให้บริการของโรงพยาบาลมีคุณภาพ สามารถรักษาอาการให้ทุเลาหรือหายได้					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ให้บริการและตอบคำถามของท่าน					
5. มีบุคลากร (แพทย์ พยาบาล เภสัชกร) เพียงพอ					
ด้านโครงสร้างสนับสนุนอื่นๆ					
1. ความสะดวกในการติดต่อรับการรักษาที่โรงพยาบาล					
2. ความสะดวกในการติดต่อด้านเอกสารที่โรงพยาบาล					
3. การประสานงานกับเจ้าหน้าที่แต่ละแผนกมีความเหมาะสม					

กิจกรรมภายในห้องโถงคุณค่า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. การจัดกิจกรรมร่วมมือ ร่วมใจ คิดตามเข็มและ สอบถามพฤติกรรมการดูแลตนเองกับญาติ เพื่อนบ้าน					
5. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในตารางที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน มาก ที่สุด ขอให้ท่าน เลือกเพียงช่องเดียวเท่านั้นในแต่ละข้อ โดยแต่ละข้อจะมีเกณฑ์ ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
มาก	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ปานกลาง	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
น้อย	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการอำนวยความสะดวก					
1. ความสะดวกเป็นระเบียบของพื้นที่ทางเดินและอาคารสถานที่					
2. ความชัดเจนของเครื่องหมาย หรือป้ายบอกทิศทางไปยังสถานที่ต่างๆ ภายในโรงพยาบาล					
3. การสร้างช่องทางทำให้คำปรึกษาในพื้นที่ผ่าน วิทยุ โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต					
4. ความสะอาดและระบบระบายอากาศในโรงพยาบาล					
5. สถานที่จอดรถมีความเพียงพอและมีความปลอดภัย					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบริการทางการแพทย์					
1. ความน่าเชื่อถือของการตรวจรักษาของแพทย์					
2. แพทย์ให้ข้อมูลการรักษาโรคที่สอดคล้องกับอาการของท่าน					
3. ความเหมาะสมของระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจวินิจฉัยโรค					
4. แพทย์มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในวินิจฉัยโรคเป็นอย่างดี					
5. ความตรงต่อเวลาของแพทย์ในการออกตรวจรักษา					
ด้านการพยาบาล					
1. พยาบาลใส่ใจความต้องการ อำนวยความสะดวกและประสานงานให้แก่ท่านเป็นอย่างดี					
2. พยาบาลมีความคล่องแคล่ว นุ่มนวล ขณะทำการพยาบาลเช่น การเจาะเลือด วัดความดัน					
3. พยาบาลมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการบริการที่ให้เป็นอย่างดี					
4. ความชำนาญของพยาบาลในการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการตรวจรักษาโรค					
5. คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติที่ท่านได้รับจากพยาบาล					



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (IOC)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	1	2	3			
ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ						
1. เพศ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. อายุ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. อาชีพ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน						
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 5	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง						
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 5	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
กลยุทธ์กลุ่มเป้าหมาย						
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	1	2	3			
	ข้อที่ 4	+1	+1			
ข้อที่ 5	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
กลยุทธ์การตอบสนองโดยรวดเร็ว						
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 5	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับกิจกรรมภายในห่วงโซ่มูลค่า ของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
ด้านปัจจัยนำเข้า						
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 5	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ด้านการปฏิบัติการ						
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 5	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ด้านปัจจัยนำออก						
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 5	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ด้านการตลาดและการขาย						
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 5	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ด้านการบริการ						
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 5	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ด้านการจัดหา						
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 5	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ด้านการพัฒนาด้านเทคโนโลยี						
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 5	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ด้านการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์						
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 5	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ด้านโครงสร้างสนับสนุนอื่นๆ						
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 5	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการให้บริการของ โรงพยาบาลเมืองสรวง
จังหวัดร้อยเอ็ด

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
ด้านการอำนวยความสะดวก						
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 5	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ด้านบริการทางการแพทย์						
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 5	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ด้านการพยาบาล						
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ข้อที่ 5	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100
	Excludeda	0	0
	Total	50	100

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.959	80

Item-Total Statistics&Cronbach's Alpha

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	301.56	826.088	0.493	0.959
a2	301.42	834.044	0.378	0.959
a3	301.40	835.347	0.338	0.959
a4	301.50	831.520	0.388	0.959
a5	301.48	834.989	0.328	0.959
b1	301.16	820.668	0.571	0.959
b2	301.18	824.436	0.549	0.959
b3	301.60	832.531	0.352	0.959
b4	301.50	829.235	0.488	0.959
b5	301.32	825.447	0.512	0.959
c1	301.20	831.102	0.478	0.959
c2	301.56	827.231	0.591	0.959

Item-Total Statistics&Cronbach's Alpha

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
c3	301.54	829.151	0.522	0.959
c4	301.42	838.493	0.259	0.959
c5	301.54	840.213	0.211	0.960
d1	301.56	826.456	0.560	0.959
d2	301.72	841.349	0.257	0.959
d3	301.66	825.086	0.650	0.958
d4	301.56	829.925	0.496	0.959
d5	301.46	835.764	0.303	0.959
e1	301.52	830.051	0.505	0.959
e2	301.68	821.528	0.629	0.958
e3	301.42	833.269	0.415	0.959
e4	301.48	829.724	0.464	0.959
e5	301.52	829.520	0.496	0.959
f1	301.46	830.825	0.462	0.959
f2	301.52	829.438	0.498	0.959
f3	301.58	828.657	0.547	0.959
f4	301.60	826.694	0.544	0.959
f5	301.64	827.500	0.539	0.959
g1	301.40	834.653	0.354	0.959
g2	301.46	831.641	0.408	0.959
g3	301.60	828.857	0.493	0.959
g4	301.64	825.337	0.618	0.958
g5	301.68	824.957	0.501	0.959
h1	301.08	823.177	0.584	0.959
h2	301.24	822.839	0.552	0.959

Item-Total Statistics&Cronbach's Alpha

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
h3	301.54	834.539	0.328	0.959
h4	301.64	835.623	0.327	0.959
h5	301.26	829.625	0.500	0.959
i1	301.52	827.969	0.494	0.959
i2	301.58	826.085	0.564	0.959
i3	301.36	838.888	0.243	0.960
i4	301.56	826.945	0.527	0.959
i5	301.58	826.983	0.521	0.959
j1	301.70	821.806	0.668	0.958
j2	301.56	830.741	0.438	0.959
j3	301.04	823.713	0.627	0.958
j4	301.26	821.788	0.565	0.959
j5	301.50	836.704	0.276	0.959
k1	301.70	833.316	0.338	0.959
k2	301.58	840.698	0.278	0.959
k3	301.58	828.126	0.536	0.959
k4	301.58	828.657	0.575	0.959
k5	301.66	824.474	0.586	0.959
l1	301.62	828.771	0.491	0.959
l2	301.08	823.626	0.555	0.959
l3	301.60	839.755	0.324	0.959
l4	301.58	833.514	0.370	0.959
l5	301.60	838.000	0.264	0.959
m1	301.28	827.226	0.490	0.959
m2	301.58	826.698	0.509	0.959

Item-Total Statistics&Cronbach's Alpha

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
m3	301.52	829.928	0.486	0.959
m4	301.60	827.551	0.571	0.959
m5	301.62	825.261	0.574	0.959
n1	301.62	828.322	0.502	0.959
n2	301.12	820.026	0.606	0.958
n3	301.18	823.253	0.524	0.959
n4	301.58	833.391	0.359	0.959
n5	301.58	837.677	0.285	0.959
o1	301.22	830.420	0.506	0.959
o2	301.50	835.888	0.359	0.959
o3	301.46	830.743	0.464	0.959
o4	301.50	831.520	0.473	0.959
o5	301.74	821.829	0.617	0.958
p1	301.64	825.011	0.600	0.959
p2	301.60	830.000	0.485	0.959
p3	301.08	822.279	0.584	0.959
p4	301.30	819.439	0.580	0.959
p5	301.44	840.088	0.211	0.960



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๑๕๕๐



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเมืองสรวง

ด้วยนางสาวอชนี สระอุพันธ์ รหัสประจำตัว ๕๒๑๒๕๑๗๔๐๒ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่าและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเมืองสรวงจังหวัดร้อยเอ็ด”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเมืองสรวง จำนวน ๕๐ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรธรรม)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๑๕๘๕



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเมืองสรวง

ด้วยนางสาวอชนี สระอุพันธ์ รหัสประจำตัว ๕๒๑๒๕๑๗๔๐๒ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่าและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเมืองสรวงจังหวัดร้อยเอ็ด”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือ และเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๔๐๐ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ๖๑๖๘/๒๕๕๕

วันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๕

เรื่อง เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน รศ.เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา

ด้วยนางสาวอชิณี สระอุพันธ์ รหัสประจำตัว ๕๒๑๒๕๑๗๔๐๒ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่าและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเมืองสรวงจังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านการวัดและประเมินผล ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพพรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ๖๑๖๘/๒๕๕๕

วันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๕

เรื่อง เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผศ.ดร. เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร

ด้วยนางสาวอชิณี สระอุพันธ์ รหัสประจำตัว ๕๒๑๒๕๑๗๔๐๒ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่าและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเมืองสรวงจังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษาการวิจัย ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ๖๑๖๘/๒๕๕๕

วันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๕

เรื่อง เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.ประภัศร ปรีเอี่ยม

ด้วยนางสาวอชิณี สระคูพันธ์ รหัสประจำตัว ๕๒๑๒๕๑๗๔๐๒ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่าและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเมืองสรวงจังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษา สติติ การวัดและประเมินผล คึงเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

๙

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย